

Opiniërende notitie ten behoeve van college B&W en Cie ABA.

Team Communicatie

8 september 2020

Inleiding

Communicatie met inwoners, dienstverlening aan inwoners, betrokkenheid van inwoners is steeds vaker een onderwerp in publieke discussies. In het Coalitieakkoord Valkenburg aan de Geul 2018-2022 staan de volgende twee prioriteiten :

- Voortdurend streven naar verbetering van communicatie met en dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners en gasten
- Optimaliseren van ondersteuning bij initiatieven van zelfsturing/participatie in al onze woonkernen.

In de voorliggende notitie leggen wij u ter discussie voor, hoe met verwijzing naar bovengenoemde prioriteiten de betrokkenheid van inwoners en de meningspeiling structureel georganiseerd kan worden in de vorm van een online inwonerpanel.

In januari van dit jaar werd een enquête over vuurwerk onder de inwoners van Valkenburg aan de Geul verspreid. Deze enquête werd door 1558 respondenten ingevuld. Bij meerdere projecten heeft de gemeente Valkenburg aan de Geul klankbordgroepen gevormd van bewoners (bijvoorbeeld reconstructie Prinses Beatrixlaan) of van betrokken partijen (bijvoorbeeld Woonvisie). Ook zijn er andere enquêtes verspreid o.a. over vergunning parkeren Broekhem Noord en Kerststad Valkenburg. Een recent geplaatste oproep online om mee te doen aan een Duurzame Denktank heeft reeds 56 aanmeldingen opgeleverd. Op verschillende afdelingen en bij meerdere projecten (Warmte- en Energietransitie, Duurzaamheid in het algemeen, de Omgevingswet, Valkenburg-Oost en -West) zijn diverse vormen van burgerparticipatie ontwikkeld.

De voorbereiding van beleid met vooraf peiling van meningen van burgers, of, inbreng van ideeën, heeft een meerwaarde omdat het burgerbetrokkenheid genereert en draagvlak toetst. Bovendien mag verwacht worden dat in bepaalde gevallen ook een positieve bijdrage geleverd wordt aan de kwaliteit van het beleid (verschillende perspectieven, creativiteit en kennis).

Door de inbreng van bewoners of direct betrokkenen krijgt de overheid waardevolle informatie en kan zo mogelijk ook externe kennis en ervaring ontsloten worden. Ook voor inwoners en direct betrokkenen kan het een positief effect hebben omdat het verantwoordelijkheidsgevoel wordt vergroot en het bewust zijn van kaders en regels wordt ontwikkeld.

Uiteraard moet er ook voor gewaakt worden dat de participatie niet beperkt blijft tot redeneringen vanuit een eigenbelang, waardoor het algemeen belang op de achtergrond raakt. In die context blijft uiteindelijk de vertegenwoordiging van het algemeen belang het primaat van de politieke besluitvorming.

Onderzoek laat zien dat een inwonerpanel op vele manieren gestalte kan krijgen. Elke gemeente vult een panel min of meer naar eigen keuze in. Enkele voorbeelden die we bij andere gemeentes zien:

- Het panel bestaat uit een onafhankelijke groep inwoners die fysiek één of twee keer per jaar samenkomt
- Vier keer per jaar wordt een groep inwoners die zich heeft aangemeld per e-mail benaderd
- Inwoners melden zich aan voor het burgerpanel en op basis van kenmerken die zij bij aanmelding invullen worden ze uitgenodigd mee te denken en praten over specifieke onderwerpen in de gemeente, gericht op een bepaalde doelgroep. Sommige onderwerpen zijn dan alleen van toepassing op een bepaalde wijk of op een bepaalde leeftijdsgroep, zoals jongeren.

Doel

Burgerpanel, digitaal panel, inwonerpanel, raadspanel; Uit de literatuur en in de praktijk blijkt dat gemeenten verschillende benamingen en invullingen door elkaar gebruiken voor het raadplegen van inwoners. De invulling van een dergelijk panel en de bijbehorende onderzoeksmethode is geen vaststaand gegeven.

In deze notitie gaan we uit van de volgende benaming en definitie: inwonerpanel : i.e. een groep inwoners (het panel) die zich aanmeldt om te reageren op vragen en enquêtes van de gemeente. Iedere inwoner van de gemeente Valkenburg aan de Geul kan zich aanmelden voor het panel. (Omdat het online is realiseren we ons dat burgers die niet beschikken over online mogelijkheden zich niet zouden kunnen aanmelden; daarvoor hebben wij een oplossing).

Een inwonerpanel is slechts één van de vele methodes die beschikbaar zijn op het gebied van burger- en overheidsparticipatie. Wij kiezen voor een panel omdat het een methode is die snel en vrij gemakkelijk op zowel zeer grote schaal als heel kleine schaal ingezet kan worden.

De volgende aspecten zijn ook meegewogen bij de opzet van een burgerpanel specifiek voor de gemeente Valkenburg aan de Geul:

- Verbetering van communicatie met en dienstverlening aan onze inwoners
- Structureel mogelijkheid om na te gaan wat er leeft bij de inwoners.
- Kennis en creativiteit van inwoners kunnen ontsluiten als extra bron van informatie bij beleidsvorming of bij beleidsevaluatie
- Versterken van de band met inwoners en burgerbetrokkenheid vergroten.

Toepassing en methode

- Een aantal keer per jaar ontvangt het hele panel online een overkoepelende vragenlijst met algemene, gemeente-brede vragen. Daarnaast is het mogelijk (delen van) het inwonerpanel in te zetten bij specifieke thema's of beleid en daarbij een selectie te maken op basis van specifieke kenmerken van de deelnemers. Denk aan leeftijd, woonplaats (postcode) of specifieke eigen interesses die deelnemers hebben aangegeven.

Wij stellen voor de introductie van het inwonerpanel Valkenburg aan de Geul te ontwikkelen vanuit een interne ambtelijke werkgroep. Wij willen een extern bureau inschakelen om ons hierbij te begeleiden..

Het is van belang zowel voor de gemeente (interne organisatie) als voor de deelnemers dat op voorhand duidelijk is wanneer en waarvoor het burgerpanel wordt ingezet. Samen met de werkgroep worden doelen en verwachtingen voor het inwonerpanel vastgelegd. Ook de meer praktische zaken worden besproken zoals: welke typen onderwerpen leggen we de burgers voor, in hoeverre hebben burgers recht op inspraak (meepraten of ook beslissen; hierbij gelden de wettelijke kaders), kunnen verwachtingen waargemaakt worden, is de materie van het onderwerp begrijpelijk te maken voor de burger en welke spelregels (rechten en plichten) stellen we aan deelname aan het burgerpanel. Voor een zinvolle participatie is het verder niet alleen belangrijk om te bedenken waarom wij inwoners willen betrekken, maar ook om onszelf de vraag te stellen waarom zij mee zouden willen doen! De kern van medewerking en deelname is burgerbetrokkenheid en samenwerking. Dat houdt in dat de gemeente niet moet denken voor de inwoner, maar met de inwoners de dialoog aangaat en in gesprek gaat.

Ook is het van belang college en raad te raadplegen alvorens vragen bij het panel uit te zetten.

Opzet

Diverse partijen hebben zeer geschikte software voor het opmaken, uitzetten en analyseren van zogenaamde e-tools, zoals een (online) vragenlijst voor een inwonerpanel. Kosten variëren enorm. Prijsopgaven zijn dan ook pas daadwerkelijk zinvol zodra duidelijk is in hoeverre en op welke termijn het (online) inwonerpanel de opmaat is naar intensivering van online meningspeiling.

Kanttekeningen

Er wordt gestreefd naar een panel dat representatief is voor de gemeente Valkenburg aan de Geul als geheel. Alle inwoners kunnen zich aanmelden. Ook meerdere personen per huishouden. Om dit te bereiken en inclusiviteit te waarborgen dient deelname aan het inwonerpanel ook mogelijk te zijn voor inwoners zonder digitale middelen. Inwoners zonder computer, internet of een e-mailadres kunnen schriftelijk panellid worden en krijgen de vragenlijst thuis gestuurd. Aanbieders van e-tool software bieden daarnaast technische innovaties waardoor online inclusie toeneemt.

Een rondvraag over online panels bij buurgemeenten leert dat het aantal deelnemers in de loop van de tijd vermindert als gevolg van afmeldingen, verhuizen, overlijden, etc. Bovendien kan er bij sommige panelleden “enquête- of participatievermoeidheid” optreden en soms zelfs een vertekening van onderzoeksresultaten door een zogenaamd leereffect. Het is daarom noodzakelijk om na de opstartfase van het panel periodiek nieuwe panelleden te blijven werven en het bestand op te schonen en te verversen.

Aangezien in het panelonderzoek soms gewerkt wordt met een relatief kleine groep is ook de democratische legitimatie en representativiteit van deze onderzoek vorm beperkter dan bij steekproefonderzoek, waar iedereen een even grote kans heeft om bevraagd te worden en waar gewerkt wordt met grote steekproefaantallen. Het hangt er echter maar net van af welk soort representativiteit wordt nagestreefd. Representativiteit verwijst naar de mate waarin de bewoners die meepraten een afspiegeling vormen van alle betrokkenen, denk aan aspecten als leeftijd, sekse, opleiding en culturele achtergrond. Met diversiteit wordt bedoeld dat er zoveel mogelijk geïnteresseerden en belanghebbenden met verschillende invalshoeken en belangen meepraten.

Bij de keuze voor een externe partij dient er rekening mee gehouden te worden, dat de kwantitatieve uitkomsten van het uitzetten van een vraag bij het panel een vervolg dienen te krijgen van verder kwalitatief onderzoek. Waar nodig kunnen aanvullende vragen worden gesteld aan specifieke doelgroepen, al dan niet in een fysieke bijeenkomst of via een andere verdiepende methode. Dat betekent dat bij de keuze voor een externe partij ook betrokken dient te worden in hoeverre de software uit te breiden is met andere onderzoek methodes.